# UNIDADE 2

# BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

## 2.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar as barreiras inerentes ao processo de comunicação da informação.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta Unidade, você seja capaz de:

a) identificar as principais barreiras na comunicação da informação;

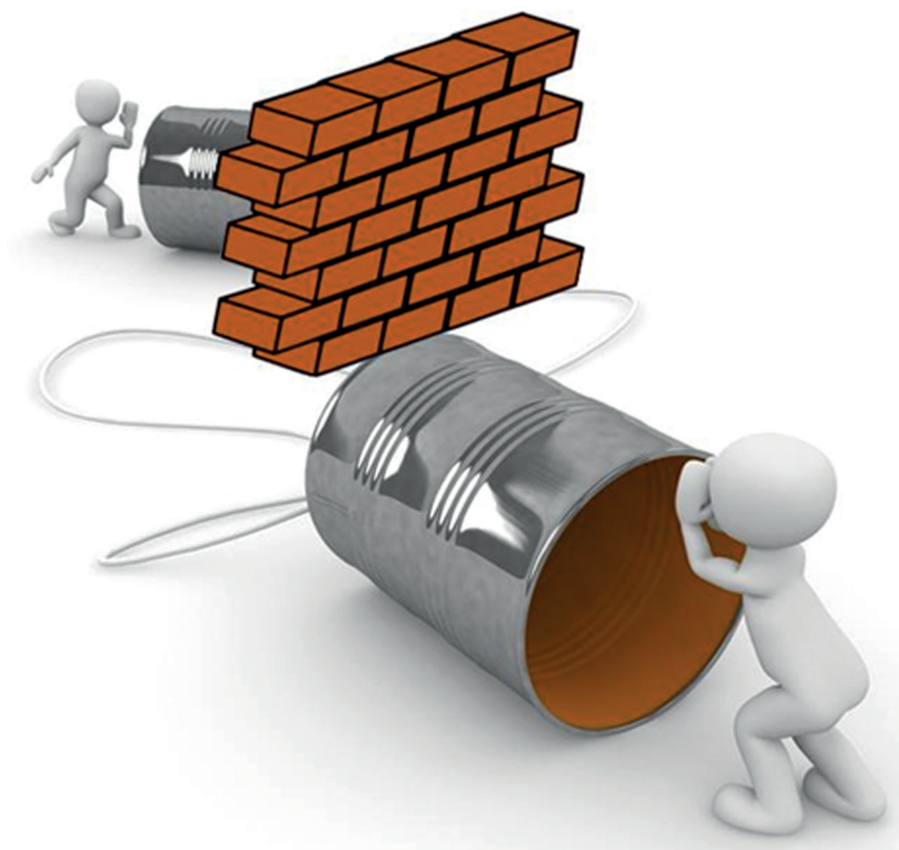
b) discutir os problemas inerentes ao processo de comunicação.

# 2.3 SUPERANDO BARREIRAS

A chamada sociedade da informação é um fenômeno contemporâneo facilmente vivenciado, mas de difícil descrição.

Uma das principais características desta sociedade está no fato de sermos bombardeados, a todo momento, por dados, textos, imagens e discursos que alimentam os mais variados processos de comunicação.

Portanto, todo processo de comunicação está suscetível, em maior ou menor medida, a intervenções de ordens diversas, nas quais podemos inserir a barreira na comunicação da informação como uma das principais.

**Figura 13 – Falhas na comunicação podem se dar em vários níveis, desde o interpessoal ao organizacional. Para uma comunicação eficaz é imprescindível transpor as barreiras que possam surgir durante a ação de informar**

Fonte: produção do próprio autor com base em Bitly (20--?).[9]

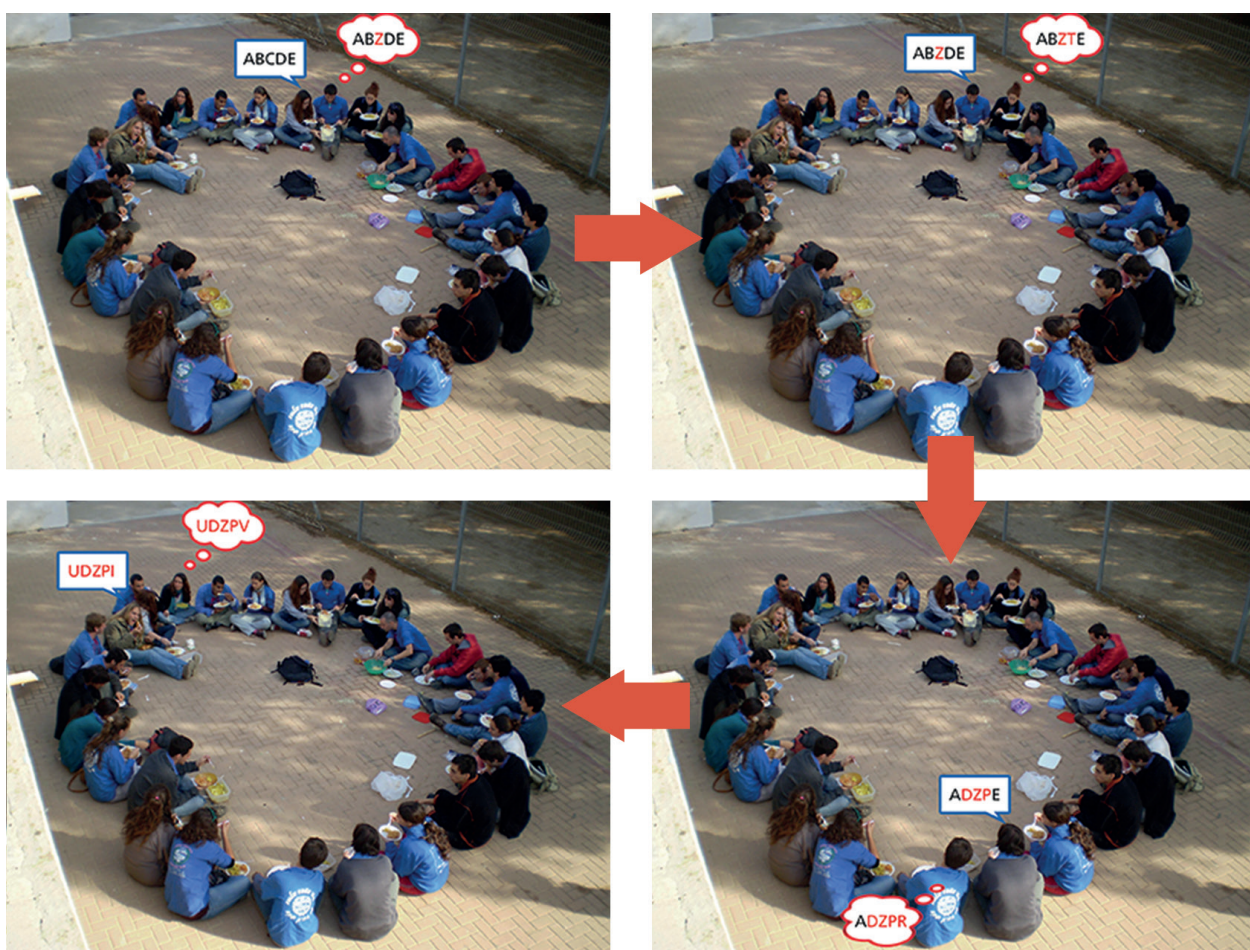
Nesta Unidade, iremos investigar as barreiras inerentes ao processo de comunicação da informação, com vistas a identificar e discutir seus problemas.

[9] Primeira imagem: muro. Disponível em: <http://bit.ly/2xyytyE>;
Segunda imagem: latas e bonecos. Disponível em: <http://bit.ly/2xCjC3I>.

# 2.4 QUAIS SÃO AS BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO DA INFORMAÇÃO?

Acerca da comunicação da informação, podemos notar que existem informações cuja compreensão é incompatível quando estas ultrapassam a natureza e as características de um determinado grupo, resultando na incompreensão da mensagem comunicada.

Para Wersig (1977), as barreiras na comunicação da informação prejudicam o uso satisfatório dos recursos de informação, seja no âmbito da organização de fontes que recuperam informações, seja no nível mais amplo da sociedade, para além do nível científico e tecnológico.

**Figura 14 – Barreiras na comunicação**

Fonte: *Wikimedia Commons* (2009).[10]

[10] Autor: Nizzan Cohen. Disponível em: <http://bit.ly/2wXwbER>.

As barreiras no processo de comunicação da informação podem ser superadas pelos usuários, a partir da socialização da informação, e pelas agências de informação, que devem criar oportunidades para efetiva comunicação da informação (WERSIG, 1977).

Wersig (1977) classificou as barreiras da comunicação da informação do seguinte modo:

a) ideológicas;

b) de propriedade;

c) legais;

d) de tempo;

e) de eficiência;

f) financeiras;

g) terminológicas;

h) de língua estrangeira;

i) de capacidade de leitura;

j) de consciência e conhecimento da informação;

k) de responsabilidade.

Para Freire (1991), as barreiras ocorrem, sobretudo, numa situação de comunicação indireta, em que a mensagem do comunicador não alcança o receptor de forma imediata. Já na comunicação direta, a mensagem do emissor alcança imediatamente o receptor, a exemplo da comunicação pessoal.

Isto aponta para o fato de que, mesmo inserido no processo de comunicação indireta, o agente da informação deve agir como comunicador, procurando adequar sua mensagem às condições de compreensão do receptor a quem se destina, isto é, o usuário final da informação que está sendo comunicada (WERSIG, 1977).

Adotando o papel de comunicador, o agente da informação deve fazer o que todo comunicador faz na comunicação pessoal: controlar os efeitos da ação comunicativa. Nessa perspectiva, para desempenhar seu papel de comunicador na sociedade da informação, os agentes (pessoais e impessoais) devem conhecer os receptores para os quais estão mediando a informação e os meios de transmissão mais adequados nesse processo (FREIRE, 1987).

É exatamente o que se espera que o bibliotecário faça com os usuários no momento em que o primeiro produz, seleciona e disponibiliza uma série de dispositivos (catálogos, sinalizadores, mobiliários) que permitem e potencializam o acesso à informação pelo usuário. Ou seja, espera-se que o bibliotecário crie meios de comunicação alinhados ao contexto cultural e social de seus usuários, de modo a permitir maior fluidez nos processos de mediação, o que pode minimizar a suscetibilidade às barreiras na comunicação da informação.

Estudando o processo de comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade, Starec (2003, p. 98) encontrou novas categorias de barreiras, conforme a Figura 15 a seguir:

**Figura 15 – Barreiras no processo de comunicação da informação**

Má comunicação, quando "tentativas para aumentar [o] fluxo de informação [são] pouco eficazes";

Cultura organizacional, "uma das [barreiras] mais difíceis de transpor";

Dependência tecnológica, pois "As tecnologias de informação e de comunicação surgiram para facilitar, mas, por vezes, o que percebemos é que elas acabam dificultando o dia a dia nas organizações'.

Falta de competência, "a mais delicada e [que] requer um cuidado especial";

Fonte: adaptado de Starec (2003, p. 98) a partir de *Pixabay* (2016,2017) e *Flickr* (2015, 2016).[11]

Diante do exposto, o Quadro 4 a seguir apresenta alguns dos outros tipos de barreiras identificadas na literatura:

**Quadro 4 – Abordagens teóricas das barreiras na comunicação da informação de acordo com seis autores**

(continua)

| Wersig (1970) | Freire (1987) | Figueiredo (1991) | Guinchat & Menou (1994) | Araújo (1998) | Starec (2003) |
|---|---|---|---|---|---|
| | Institucional | | Institucionais | Intra organizativas | |
| Recursos Financeiros | | | Financeiros | Financeiras | |
| | Pessoal | | Psicológicos | Interpessoais | |
| De idioma | | Língua estrangeira | Linguísticos | De idioma | |
| Ideológicas | | | | Ideológicas | |
| Terminológicas | | Terminologia | Técnicos | Terminológicas | |

[11] Primeira imagem: má comunicação. Disponível em: <http://bit.ly/2yJ4r94>;
segunda imagem: cultura organizacional. Disponível em: <http://bit.ly/2hyb7me>;
terceira imagem: falta de competência. Disponível em: <http://bit.ly/2xylw85>;
quarta imagem: dependência tecnológica. Disponível em: <http://bit.ly/2fzL1Pb>.

(conclusão)

| Wersig (1970) | Freire (1987) | Figueiredo (1991) | Guinchat & Menou (1994) | Araújo (1998) | Starec (2003) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Isolamento geográfico | | Geográficas | |
| Econômicas | | | | Econômicas | |
| Legais | | Restrições às informações | | Legais | |
| De tempo | | Restrições de tempo | | De tempo | |
| De eficiência | | Estratégias de busca fracas | | De eficiência | |
| De capacidade de leitura | | | | De capacidade de leitura | |
| De consciência e conhecimento da informação | | | | De consciência e conhecimento da informação | |
| De responsabilidade | | | | De responsabilidade | |
| | Estruturais | | | | |
| | | Atraso na biblioteca | | | |
| | | Demora na publicação | | | |
| | | Excesso de informação | | | |
| | | Desconhecimento da informação | | | |
| | | Dispersão da informação em diferentes canais | | | |
| | | Literatura não convencional | | | |
| | | | | | Miopia da cultura organizacional |
| | | | | | Má comunicação |
| | | | | | Falta de competência |
| | | | | | Dependência tecnológica |

Fonte: adaptado de Silva et al. (2007, p. 110).

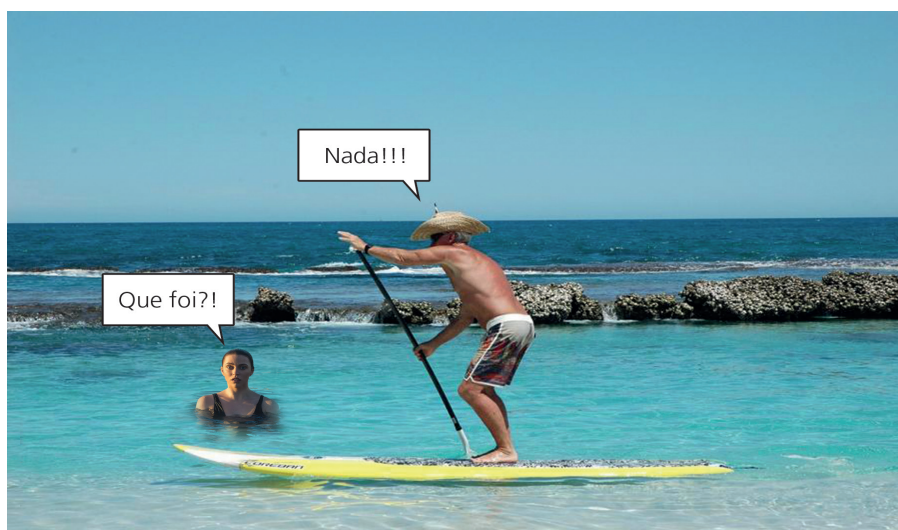
Assim como reforçam Silva et al. (2007), a principal barreira na comunicação da informação é constituída pela linguagem, que deve ser vista como um problema básico, relacionado à otimização de todo recurso de informação disponível. Todavia, as barreiras apontadas no Quadro 4 podem ser superadas em função da mudança do comportamento dos usuários e do mediador da informação.

Na discussão a seguir, trataremos especificamente dos problemas inerentes ao processo de comunicação, entendendo que as barreiras na comunicação se configuram como um problema básico para o uso eficiente dos recursos de informação disponíveis.

## 2.5 PROBLEMAS INERENTES AO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

Kast e Rosenzweig (1976) afirmam que existem alguns problemas quanto ao processo de comunicação, ou seja, quando os símbolos deixam de transmitir os conteúdos completos das mensagens, suas propriedades semânticas se transformam à medida que eles são empregados no interior do fluxo de comunicação – seja pela omissão de alguns aspectos dos conteúdos, seja pela introdução de distorções.

Os autores afirmam que, neste caso, quem transmite a mensagem se perde no processo de codificá-la e transmiti-la (KAST; ROSENZWEIG, 1976). Outro problema seria o da decodificação, ou seja, "[...] mesmo quando codificada e transmitida com exatidão, é improvável que a mensagem venha a ser decodificada de maneira igual por cada pessoa que receba." (KAST; ROSENZWEIG, 1976, p. 398).

**Figura 16 – Problemas de comunicação**

Fonte: produção do próprio autor com base em de *Pixabay* (2015, 2016), *Pexels* (20?) e *Flickr* (2013).[12]

A compreensão da mensagem é de caráter individual, podendo diferenciar-se significativamente de uma pessoa para outra. Penteado (1969, p. 12), refletindo a respeito dessa individualidade, afirma que "[...] não podemos, assim, deixar de considerar, no processo da Comunicação Humana, em primeiro lugar, a sua individualidade". E essa individualidade impregna a personalidade e a linguagem em cada comunicação humana. Percebe-se, então, que a linguagem apresenta um caráter individual que também depende da visão do receptor, como diz o famoso ditado sobre "a beleza está nos olhos de quem vê".

[12] Primeira imagem: mulher no mar. Disponível em: <http://bit.ly/2yumnn5>;
Segunda imagem: homem no *paddle*. Disponível em: <http://bit.ly/2fSkVnC>;
Terceira imagem: barbatana. Disponível em: <http://bit.ly/2k43fdb>;
Quarta imagem: tubarão. Disponível em: <http://bit.ly/2xGJ3Tj>.

**Figura 17 – Individualidade da comunicação humana**

Fonte: *Wikimedia Commons* (2010).[13]

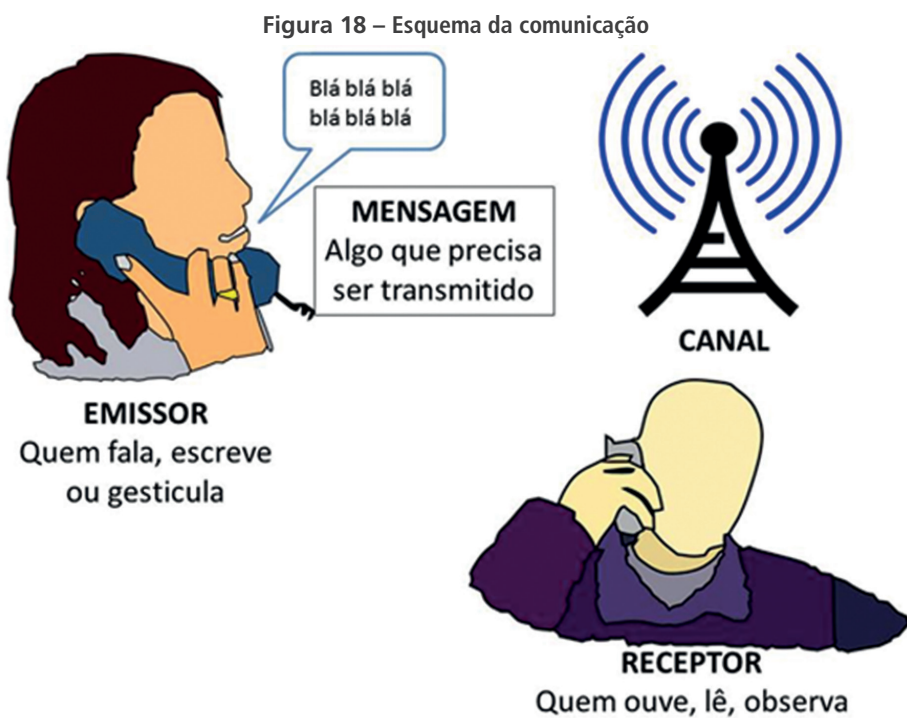
Outro problema que afeta o processo de comunicação é o tempo para realimentação e verificação. Kast e Rosenzweig (1976, p. 399) afirmam que "[...] se acelerar o fluxo das informações relativas aos pontos complexos, reduzir-se-á a probabilidade de um entendimento pleno". O *feedback* é fator-chave para a melhora do processo de comunicação visto que, na opinião dos autores, desenvolve empatia e compreensão entre as partes envolvidas.

Stoner e Freeman (1985, p. 391) posicionam-se em relação às barreiras na comunicação afirmando que "[...] outras barreiras para uma comunicação eficaz são as diferenças de linguagem, os ruídos, as emoções, as inconsistências entre comunicações verbais e não-verbais, e a desconfiança". Há uma série de detalhes a serem observados para que haja um ambiente propício à comunicação eficaz.

Para Wersig (1970), as barreiras na comunicação decorrem da relação entre fonte e usuário, como uma situação de comunicação indireta na qual a mensagem do comunicador não alcança imediatamente o receptor, como ocorre na comunicação pessoal, mas é transformada em outros sinais e transportada por outros meios. Não é imediata, mas midiatizada, seja por mediadores de sinais (que transmitem ou transformam sinal, como telefone e impressora), seja por mediadores de sentido (que transmitem e codificam a mensagem, como pessoas e organizações).Esquematicamente:

COMUNICADOR → MEDIADOR → RECEPTOR

[13] Autor: *Ghozt Tramp*. Disponível em: <http://bit.ly/29FwIRs>.

Figura 18 – Esquema da comunicação

Fonte: produção do próprio autor com base em *Pixabay* (2014) e *Bitly* (20?).[14]

Como vimos na Figura 18, entre o comunicador original da mensagem e o receptor existem mediadores que modificam os sinais e o sentido da mensagem.

Na perspectiva de Wersig (1970), um processo de transmissão de sinais, no contexto da comunicação humana, será reconhecido como processo de comunicação se o receptor decodificar adequadamente os conceitos da mensagem codificada pelo comunicador. Na comunicação pessoal, os papeis de comunicador e receptor podem se inverter, nos casos em que o receptor não tem certeza de ter decodificado adequadamente os conceitos e deseja esclarecer suas dúvidas.

Mas a situação de comunicação é diferente no caso da comunicação indireta, e a chance de decodificar a mensagem apropriadamente diminui: de um lado, o comunicador pode não ter todas as indicações sobre o receptor, os ruídos na transmissão e a compreensão final da mensagem, de modo a identificar e resolver problemas na comunicação; de outro, o receptor não tem oportunidade, na maioria dos casos, de trocar o papel com o comunicador se isto é necessário para uma melhor compreensão da mensagem. Na comunicação indireta as chances para compreender a mensagem de modo apropriado são menores porque:

a) a mensagem deve ser transformada e podem ocorrer ruídos decorrentes da codificação ou dos meios de transmissão (uso dos canais de comunicação) e o receptor pode não ter conhecimento disto para analisar o valor da mensagem original;

b) o receptor pode pensar que decodificou adequadamente a mensagem e não tê-lo feito;

c) o receptor deseja obter informação do comunicador para esclarecer suas dúvidas com relação à completa compreensão da mensagem,

[14] Primeira imagem: mulher. Disponível em: <http://bit.ly/2k56AbS>;
segunda imagem: homem. Disponível em: <http://bit.ly/2xGe5Dv>;
terceira imagem: torre. Disponível em: <http://bit.ly/2Xlznzy>.

e não o pode fazer – situação em que se coloca as atividades de informação, pois toda agência de informação é parte dos inúmeros processos de comunicação indireta (FREIRE, 1987).

# 2.6 COMO SUPLANTAR AS BARREIRAS INFORMACIONAIS

A efetividade da comunicação da informação é relevante para todos os setores da sociedade, seja para as empresas/indústrias quanto para sociedade civil.

Por sua vez, inserido no sistema de trocas econômicas e simbólicas da sociedade, o processo de transferência inclui necessariamente a comunicação da informação, uma vez que representa conhecimento científico, técnico, econômico e cultural que torna possível a concepção, planejamento, desenvolvimento, produção e distribuição de bens e serviços, na sociedade contemporânea (FREIRE, 1987).

Esse conhecimento depende da informação, e sua aplicação ocorre principalmente por meio de profissionais que tanto têm acesso a estoques de informação quanto conhecem os problemas, necessidades e limitações das pessoas (usuários) às quais esses estoques interessariam.

Assim, a importância dos profissionais da informação para o desenvolvimento social, cultural e econômico é decorrente do seu papel de mediador entre estoques e usuários de informação. Esse papel se realiza, concretamente, através da interação com muitos outros canais pelos quais a informação pode ser transferida, particularmente os contatos pessoais. Entretanto, parte do valor atribuído aos canais pessoais de comunicação e à interação de um usuário com uma fonte de informação relevante para a solução de um problema, decorre da eficácia em superar, ou não, as barreiras que dificultam o processo de comunicação da informação. No esforço para compreender as atuais e potenciais relações entre os numerosos **media** e as barreiras na comunicação da informação, antropólogos, sociólogos, administradores, bibliotecários e cientistas da informação, entre outros, têm desenvolvido modelos que abordam o processo de transferência da informação como processo de comunicação social (FREIRE, 1991).

**Media**

São sistemas organizados de produção, difusão e recepção de informação.

Isto implica a adoção de técnicas e práticas de avaliação, controle e difusão da informação, de modo a permitir uma análise das condições da sociedade para a produção e uso da informação (recursos e tecnologias existentes, perfil da demanda) (FREIRE, 1991). Significa que, mesmo inserido no processo de comunicação indireta, o agente da informação deve agir como comunicador, procurando adequar sua mensagem às condições de compreensão do receptor a quem se destina, isto é, ao usuário final da informação que está sendo comunicada.

Especificamente com relação ao trabalho do bibliotecário, devemos considerar que as linguagens documentárias (a exemplo dos sistemas de classificação), os processos e produtos de representação descritiva (a exemplo dos catálogos) e temática dos itens informacionais constituem elementos importantes da comunicação que o bibliotecário e a biblioteca estabelecem com a sociedade e seus usuários, ou seja, a linguagem utilizada para organizar e disponibilizar o acervo de uma biblioteca constitui, por si só, um elemento de comunicação.



**Figura 19 – O sistema de classificação bibliográfica utilizado em uma biblioteca tem como objetivo informar como os documentos estão vinculados a determinadas áreas do conhecimento e como devem ser ordenados**

Fonte: *Flickr* (2010).[15]

Adotando o papel de comunicador, bibliotecários e profissionais da informação devem fazer o que todo emissor faz na comunicação pessoal: controlar os efeitos da ação comunicativa no receptor. E para tanto, devem, necessariamente, conhecer os receptores/usuários aos quais a informação se destina, bem como os meios de comunicação mais adequados para sua transmissão.

*Claudio Starec*, circundando as grandes áreas da informação universitária, faz uma analogia ao referir aos sete pecados capitais: Avareza, Gula, Inveja, Ira, Luxúria, Preguiça e Soberba, como pecados informacionais; todos ligados a problemas práticos. Segundo o autor, a opção pelos sete pecados capitais é de facilitar a compreensão e levar a uma reflexão sobre as questões mais comuns enfrentadas no dia a dia da universidade, sejam organizacionais ou comportamentais. (STAREC, 2003).

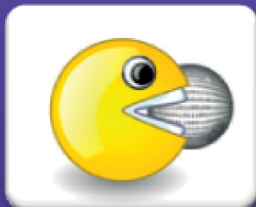
O autor chama atenção para o fato de que a metáfora que faz ao chamar de "pecado", se refere às ações ou falhas processuais, de conduta, atitudes negativas, desejos exacerbados, excessos coletivos ou individuais, no sentido de serem barreiras ao fluxo de informação. Na realidade, ele pretende fazer uma reflexão sobre certos comportamentos e atitudes que precisam ser percebidos, analisados, evitados, controlados, abandonados ou superados. (STAREC, 2003).

A seguir, na Figura 20, abordaremos cada um dos sete pecados:

[15] Disponível em: <http://bit.ly/2yL47q6>

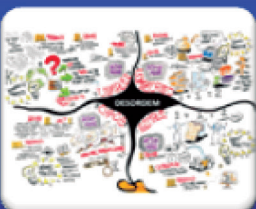
**Figura 20 – Sete pecados**

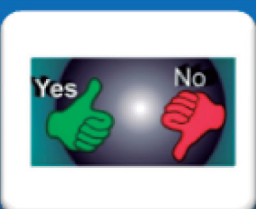
**Avareza** - "os czares da informação"

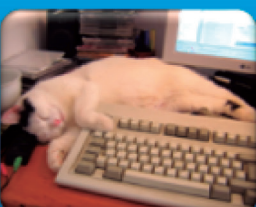
- Avareza retrata o apego exagerado a matéria, objetos e bens que se possui.
- O problema do pecado da Avareza informacional é a concentração da informação nas "mãos" dos Czares da Informação que não repassam a informação.
- A questão que se levanta é que a informação não pode, nem deve, ser armazenada em silos informacionais e guardada, sem ser compartilhada.

**Gula** - "a sociedade do hexabyte"

- Na sociedade da informação se usa o conceito de hexabyte para estimar a quantidade de informação produzida pela humanidade. Um hexabyte seria o equivalente a todo o conteúdo da Biblioteca do Congresso americano.
- Um dos maiores paradoxos dos dias de hoje é justamente encontrar a informação relevante neste mar de informação.

**Ira** - "insatisfação com a falta de informação correta, precisa"

- Nada gera maior insatisfação e transtorno do que informações truncadas, erradas. A analogia que se faz é com o pecado da Ira.
- Na verdade esse é o sentimento daqueles que ficam sujeitos às informações equivocadas. Boa parte dos dados que chegam não podem ser transformados em informação devido a uma série de fatores como duplicidade, pouca confiabilidade/credibilidade, obsolescência, utilização de diferentes tecnologias de Informação e de Comunicação, falta de interatividade entre os sistemas etc.

**Inveja** - "problemas com a materialidade e a ética infomacional"

- Tecnologias de Informação e de Comunicação, Sistema de Informação Acadêmica, Sistema de Gerenciamento de Informações, Sistema de Informações para Marketing, Sistema de Relatórios de Acompanhamento Financeiro, Sistemas de Recursos Humanos, Sistema de Orçamento. São tantos os sistemas geridos e utilizados hoje em dia que por vezes fica difícil até enumerar sem esquecer algum; e, com tantos sistemas "independentes", é certo que boa parte deles não são amigáveis, isto é, não falam a mesma linguagem informacional.
- E como fica a informação? Essa é a questão por trás do Pecado da Inveja. Partimos do princípio que existe uma materialidade por trás da informação. Esta materialidade se expressa através dos sistemas encarregados da recuperação, análise e difusão da informação pela organização. Além disso, é importante ficar atento com relação à ética informacional, uma questão pouco discutida até aqui.

**Luxúria** - "Falhas nos processos de comunicação da informação"

- A comunicação pode ser encarada como o "carro-chefe" no processo informacional.
- Na comunicação, um aspecto por vezes negligenciado refere-se ao canal informal, a rede informal. Então, é indispensável reconhecer e decifrar mensagens sutis e ocultas, mostrando como a "rede informal" pode ser trabalhada pela "máquina informacional" de forma efetiva.
- O Pecado da Luxúria se dá quando há falhas na estética, na transparência da comunicação da informação. E a falta de clareza, de objetividade são os problemas e ruídos inerentes e existentes neste processo. É preciso identificar os obstáculos que impedem a comunicação da informação

**Preguiça** - "A obsolescência da Informação"

- Vivemos num mundo que anda rápido, extremamente rápido, onde o tempo não para e as transformações e inovações se sucedem a cada instante, à velocidade da luz.
- Uma questão crucial é que muitas vezes informações importantes chegam tarde demais. A obsolescência da informação é um dos problemas, ou melhor, é um dos pecados que precisam ser tratados com todo o cuidado. O que é relevante agora pode não ser mais daqui a alguns instantes. A quantidade de barreiras impedindo o fluxo de informação é enorme. Não basta ter a informação certa é preciso tê-la na hora certa.

**Soberba** - "O Grande Ditador Informacional"

- É justamente o poder de possuir a informação que leva ao pecado informacional, da Soberba. Este orgulho excessivo pode causar sérios danos ao fluxo informacional. Não precisa de um esforço muito grande para que isso aconteça; basta que o gestor seja contaminado pelo vírus da soberba. Informações informais essenciais podem ser deixadas de lado enquanto que informações formais não tão importantes são idolatradas. A presunção desmedida leva a exageros ou mesmo a erros grosseiros na avaliação da informação que pode ser sub ou super dimensionada. Não importa, neste estágio o estrago já foi feito e pode ser irreversível para a tomada de decisão. Se o objetivo é lidar com informação relevante, a soberba tem que ser queimada na fogueira das vaidades dos pecados informacionais.

Fonte: Produção do próprio autor com base em *Pixabay* (2012, 2013, 2015, 2017) *Wikimedia Commons* (2005, 2016).[16]

Uma das questões mais preocupantes e, possivelmente, a mais importante, é sobre a relevância da informação em uma sociedade saturada de informação. Acredita-se que a relevância esteja diretamente ligada à percepção do usuário final, ou seja, o responsável pela assimilação dessa informação.

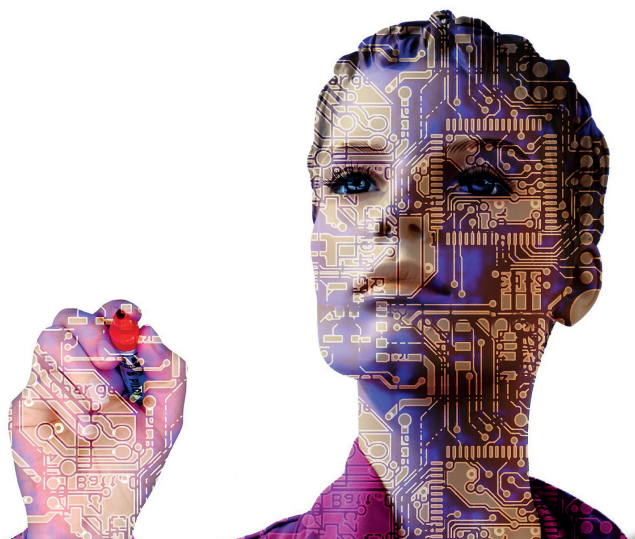
## Curiosidade

### Tecnologias que rompem barreiras

Tecnologias como o telefone, os meios de comunicação (TV, rádio, jornal) e a internet são ferramentas que nos possibilitaram romper as fronteiras da comunicação e nos conectar às pessoas localizadas nas mais distintas partes de todo o planeta.

Você já ouviu falar em NTCI? Esta sigla significa Novas Tecnologias de Informação e Comunicação e se refere a tecnologias e métodos para comunicar surgidas no contexto da Revolução informacional, desenvolvidas desde 1970 e, principalmente nos anos de 1990. A imensa maioria das NTIC se caracteriza por agilizar, horizontalizar e tornar menos palpável (fisicamente manipulável) o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes. São consideradas NTCI, entre outras: a telefonia móvel; a TV por assinatura, cabo ou parabólica; o e-mail; a internet; o vídeo digital; o *wi-fi*; *bluetooth* e a *Radio Frequency Identification* (RFID) (Identificação por Radiofrequência), por exemplo.

[16] Primeira imagem: baú. Disponível em: <http://bit.ly/2xDLGnb>;
Segunda imagem: pac man. Disponível em: <http://bit.ly/2xAuXDL>;
Terceira: bola bites. Disponível em: <http://bit.ly/2fuAjGc>;
Quarta imagem: homem com raiva do PC. Disponível em: <http://bit.ly/2yuUATi>;
Quinta imagem: desordem. Disponível em: <http://bit.ly/2fDLglZ>;
Sexta imagem: *yes/no*. Disponível em: <http://bit.ly/2wXQbMB>;
Sétima imagem: gato. Disponível em: <http://bit.ly/2wZrg6n>;
Oitava imagem: mãos no mundo. Disponível em: <http://bit.ly/2fB2UNK>.

**Figura 21 – A tecnologia fluindo no ser humano**

Fonte: *Pixabay* (2014).[17]

A velocidade do desenvolvimento tecnológico nos obriga a determinar em um texto como este, que tratamos de "novidades", especificar que estamos falando do que é novo hoje, em 2017. Um bom exemplo de tecnologia na área das telecomunicações é a rede 4G na telefonia móvel, que é um sistema e uma rede, alcançando a convergência entre as redes de cabo e sem fio e computadores, dispositivos eletrônicos e tecnologias da informação. Outra novidade vem das televisões com telas de altíssima resolução (ultra HD) que oferecem imagem em três dimensões que dispensam o uso dos óculos especiais para se sentir dentro do filme. Na internet, um dos atrativos que nem são mais tão recentes são as conexões de acesso remoto, como *wi-fi* e *bluetooth*. Por fim, podemos citar uma invenção do final dos anos de 1990 chamada *Quick Response* (QR *Code*) (Resposta Rápida), um código de barras bidimensional que pode ser facilmente decodificado usando um aparelho de telefone celular e equipado com câmera. Esse código é convertido em texto, um site na internet, um número de telefone, uma localização georreferenciada, um e-mail, um contato ou um SMS. (A TECNOLOGIA..., 2013).

## 2.6.1 Atividade

A seguir você encontrará figuras representando cinco situações envolvendo comunicação. Avalie, em cada uma delas, se há uma barreira neste processo. Em caso positivo, identifique a barreira com base no que foi apresentado nesta Unidade e elabore uma sugestão de solução para cada tipo de problema enfrentado.

[17] Disponível em: <http://bit.ly/28L8Gr1>.

a)

**Figura 22 – Como chamar o elevador**

Fonte: *Flickr* (2010).[18]

b)

**Figura 23 – Problemas na falta de comunicação**

Fonte: *Pixabay* (2016).[19]

[18] Disponível em: <http://bit.ly/2xQrqAD>.
[19] Disponível em: <http://bit.ly/2kdmOj7>.

c)

**Figura 24 – Sigilo entre profissionais de um setor**



Fonte: *Wikimedia Commons* (2015).[20]

d)

**Figura 25 – Dificuldade na informação dos produtos**

Fonte: Media Defense (20?).[21]

[20] Disponível em: <http://bit.ly/2eNi0hb>.
[21] Disponível em: <http://bit.ly/2xTNk6r>.

e)

**Figura 26 – Informação com expressões de menor uso**

Fonte: Pixabay (2015).[22]

## Resposta comentada

### Barreiras e soluções para as respectivas situações:

a) barreira identificada: compreensão literal e não figurada do enunciado "chamar o elevador".

Solução para o problema indicado: perceber o uso e o efeito da linguagem figurada, considerando seu caráter abstrato e envolto em um sentido não literal de um determinado enunciado. No caso em questão, o problema maior está na (não) percepção do receptor da linguagem figurada;

b) barreira identificada: não estabelecimento de comunicação, por falta de atenção do receptor.

Solução para o problema indicado: o receptor deve estar atento e aberto à mensagem; esta é condição inicial para o processo fluido e bem-sucedido de comunicação da informação;

c) barreira identificada: falta de coerência na informação comunicada, além de uma postura contraditória do emissor da mensagem.

Solução para o problema indicado: busca pela coerência entre aquilo que está sendo comunicado e o contexto de emissão e recepção da mensagem;

d) barreira identificada: falta de alcance da mensagem em função de sua forma de apresentação; no caso, em letras pequenas. Aquilo que deveria ser informado na tabela nutricional não é codificado pelo receptor. A informação, neste caso, se torna vazia e sem sentido.

[22] Disponivel em: <http://bit.ly/2x8pPYk>.

Solução para o problema indicado: proporcionar a efetiva (e não ilusória) comunicação da informação por meio de sua apresentação legível e, consequentemente, alcançável;

e) barreira identificada: falta de alcance da mensagem em função de sua linguagem; no caso, linguagem técnica do terapeuta. Aquilo que deveria ser informado não é decodificado pelo receptor (paciente). A informação, neste caso, se torna vazia e sem sentido.

Solução para o problema indicado: proporcionar a efetiva (e não ilusória) comunicação da informação por meio de linguagem acessível e não técnica, o que permite a sua compreensão por aqueles que desconhecem a terminologia de uma determinada área do conhecimento.

## 2.6.2 **Atividade**

Você identifica barreiras de comunicação da informação na sua atividade atual (acadêmica e/ou profissional)? Quais? Que estratégias você sugere para superá-las, transformando-as em possibilidades de comunicação (visão de mediador)?

**Resposta comentada**

Nessa atividade, a experiência individual de cada sujeito é primordial. A proposição é de que, ao estudar o perfil e as necessidades de informação de seus usuários, bem como a disponibilidade de fontes e mecanismos de busca, o mediador possa criar condições para uma comunicação efetiva da informação, utilizando os instrumentos de planejamento, análise e avaliação de necessidades de informação disponíveis na literatura e advindas das suas experiências práticas.

Por se tratar de uma questão discursiva, não há uma resposta certa ou errada. O importante é exercitar os conhecimentos obtidos ao longo da Unidade 2, lembrando que um bom texto dissertativo deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão.



# 2.7 CONCLUSÃO

Nesta Unidade, vimos que o processo de comunicação da informação representa um dos fenômenos mais importantes para vida em sociedade. Nesse processo podem surgir dificuldades variadas. Destacamos as barreiras na comunicação, pois estas se configuram como um problema básico para o uso eficiente dos recursos de informação disponíveis.

As barreiras decorrem, em sua maioria, da relação entre fonte e usuário, pois entre o comunicador original da mensagem e o receptor existem elementos que transformam os sinais e o sentido da mensagem original, o que pode ocasionar os chamados ruídos no processo de comunicação.

Assim, o papel do bibliotecário é fundamental e este deve procurar agir como um comunicador, procurando adequar a informação às condições de compreensão do receptor ao qual se destina, isto é, ao usuário final, facilitando a assimilação da informação e a sua efetiva transformação em conhecimento.

# RESUMO

Nesta unidade, investigamos algumas das barreiras que são inerentes ao processo de comunicação da informação. Para identificar as barreiras na comunicação da informação é preciso, antes de mais nada, entender que na comunicação da informação é possível perceber que existem efetivamente informações cuja compreensão é incompatível com as características fundamentais de um determinado grupo social. E que, para chegar às fontes de informação, o usuário utiliza os vários tipos de canais de comunicação.

Todavia, as barreiras na comunicação da informação podem vir a ser superadas em decorrência de mudanças, tanto no comportamento dos usuários através do processo de socialização ou mediante treinamento específico quanto ao comportamento do mediador da informação.

Alguns dos problemas inerentes ao processo de comunicação são: individualidade da comunicação humana, o tempo para realimentação e verificação, as diferenças de linguagem, os ruídos, as emoções, as inconsistências entre comunicações verbais e não verbais e a desconfiança, entre outros. Nesse processo, é importante considerar os sistemas nos quais se inserem usuários e mediadores da informação, assim como o sistema cultural e político, que apresentam determinadas singularidades.

Concluindo, as barreiras informacionais que impedem ou dificultam o processo de comunicação de informação estão inseridas em um sistema de trocas econômicas e simbólicas da sociedade, em que o processo de transferência inclui necessariamente a comunicação da informação. Sendo assim, compreender, ainda que de forma inicial, o fenômeno da informação e comunicação é fundamental para entendermos as relações entre informação, comunicação e documento (tema de nossa próxima unidade), uma vez que estas se relacionam através da mediação promovida pelos indivíduos em diferentes contextos institucionais e sociais.

## Sugestão de Leitura

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação. In: STAREC, C. (Org.). **Gestão da informação, inovação e inteligência competitiva. São Paulo:** Saraiva, 2012. v. 1, p. 15-34.

# REFERÊNCIAS


A TECNOLOGIA que rompeu as barreiras da comunicação no mundo. **Folha do Oeste**, São Miguel do Oeste, 2013. Disponível em: <http://www.folhadooeste.com.br/2.2215/2.2239/a-tecnologia-que-rompeu-as-barreiras-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-no-mundo-1.1785394>. Acesso em: 17 jul. 2016.

FREIRE, G. H. de A. Ciência da Informação: temática, histórias e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, nov. 2006. Disponível em:

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/442>. Acesso em: 16 out. 2008.FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação, Brasília, v. 20, n. 1, p. 51-54, 1991.**

FREIRE, I. M. **Transferência da informação tecnológica para produtores rurais:** estudo de caso no Rio Grande do Norte. 81 f. 1987. Dissertação (Mestrado)IBICT/UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 1987.

KAST, F. E.; ROSENZWEIG, J. E. **Organização e administração: um enfoque sistêmico. São Paulo: Pioneira, 1976.**

PENTEADO, J. R. W. **A técnica da comunicação humana**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1969.

SILVA, A. C. P. da S. et al. Déficit informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docentes do Programa de Pós-Graduação em EconomiaPPGE/UFPB. **Informação e Sociedade: Estudos, João Pessoa, v.** 17, n. 3, p. 107-117, set./dez. 2007. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/977/1610>. Acesso em:9 jan. 2009.

STAREC, C. **A questão da informação estratégica no ensino superior:** os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na universidade. 2003. Dissertação (Mestrado)IBICT/UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2003.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, E. R. **Administração. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1985.**

WERSIG, G. Communication theory and user analysis: the communication theory frame of reference. In: CONGRESO INTERNACIONAL DE DOCUMENTACIÓN, 1970, Buenos Aires. **Proceedings... Buenos Aires: Federación Internacional de Documentación, 1970.**

WERSIG, G. Information consciousness and information propaganda: common features of training of information specialists. In: FEDERATION FOR INFORMATION AND DOCUMENTATION COMMITTEE ON EDUCATION AND TRAINING TECHNICAL MEETING, 1976, Madrid. **Occasional Paper 3…** Frankfurt am Main: Deutsche Gesellschaft für Dokumentation, 1977. p. 46-52.